

個人情報保護マニュアル

合同会社ほくと

（目的）

第1条 本マニュアルは、合同会社ほくと（以下、「事業所」という）が取り扱う個人情報の適切な保護のための基本事項を定め、当社がその活動の実態に応じた個人情報保護とその評価、改善を行っていくことを目的とする全ての職員は、その職務内容に応じて個人情報保護を遵守しなければならない。

（適用範囲）

第2条 本マニュアルは、事業所における介護サービスの提供に関するすべての業務及びこの業務に従事する者に適用する。

2. 本マニュアルは、コンピュータ・システムにより処理されているか否か、および書面に記録されているか否かを問わず、事業所において取り扱うすべての個人情報を適用範囲とする。

（用語の定義）

第3条 本マニュアルに用いる主な用語の定義を、以下に示す。

（1）個人情報：個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述、または個人別に付された番号、記号その他符号、画像もしくは音声により当該個人を識別できるもの（当該情報では識別できないが、外の情報と容易に照合でき、それにより当該個人を識別できるものを含む）

（2）情報主体：一定の情報によって識別される、または識別され得る個人

（3）代表社員：合同会社ほくとを代表し、個人情報保護のための関連するマニュアル等の改廃・決定に関する責任と権限をもつ者

（4）個人情報保護管理者：代表社員によって指名されたもので、本マニュアルの実施および運営等に関する責任と権限をもつ者

（5）担当者：個別業務における個人情報の管理に関する責任と権限をもつ者

（6）受領者：個人情報の提供を受ける法人、その他の団体または個人をいう

（7）情報主体の同意：情報主体が取得、利用又は提供に関する情報を与えられた上で、自己に関する個人情報の取得、利用または提供について承諾する意思表示を行うこと。ただし、成年後見制度による後見人がいる場合は、その後見人の同意をいう

（8）取得目的：個人情報の利用および提供の範囲を定め、情報主体の同意の対象となるもの

（9）利用：事業所内で個人情報を処理すること

（10）提供：事業所外の者に事業所が保有する個人情報を渡し、利用可能にすること

（個人情報保護方針）

第4条 代表社員は、次の事項を含む個人情報保護方針を定め、文書化し、周知し、実行し、維持する。

（1）適切な個人情報の取得、利用及び提供に努めること

（2）個人情報の漏洩、紛失、破壊、改ざん及び不正アクセスなどの予防処置又は是正処置を講ずること

（3）個人情報に関する法令を遵守すること

（個人情報保護管理者等）

第5条 代表社員は、個人情報保護管理者を含む個人情報保護のために必要な組織を定め、職員へ周知させる。

2. 代表社員は、ほくとケアプラン管理者を個人情報保護管理者に任命する。

3. 個人情報保護管理者は、本マニュアルに定められた事項を理解し、遵守するとともに、次の事項を実施する責任と権限をもつ。

- （1）個人情報を取り扱う者に対する指導を統括すること
- （2）本マニュアルを管理すること
- （3）個人情報保護のための合理的な安全管理措置を講ずること
- （4）苦情及び相談対応を統括すること
- （5）その他個人情報保護のために効果的な事項を実施すること

4. 個人情報保護管理者は、前項の責務を果たすため、各部門の個人情報取扱責任者、者及び苦情対応担当者を指名し、それぞれの責任者又は担当者としての責務を行わせることが出来る。

（緊急時の対応）

第6条 個人情報保護に緊急事態が発生した場合、個人情報保護管理者へ報告し、指示を受ける。

2. 個人情報保護管理者は、事業所に与える影響の大きさによって代表社員に報告し、かつ、適切に対応する。

3. 対外的な影響の大きい事故が発生させた場合、遅滞なく、関係官庁へ報告する。

（担当者の責務）

第7条 事業所の役職員は、本マニュアルを遵守し、特定の業務で取り扱う個人情報の管理に関して責務を負う。

2. 事業所の職員は、「個人情報保護に関する誓約書」を提出しなければならない。

（誓約書の提出）

第8条 職員は、個人情報保護条例の定めに従い、入社時に「個人情報の関する誓約書」を、退社時に「退職後の機密保持に関する誓約書」を提出する。

（個人情報の特定）

第9条 個人情報保護管理者は、事業所が保有するすべての個人情報を特定するための手順を確立し、維持する。

2. 担当者は、個人情報を含む情報を情報主体から取得する場合、あらかじめ次の事項を明確にする。

- （1）個人情報の内容、取得方法
- （2）個人情報の取得及び利用目的

（法令及びその他の規範の特定及び遵守）

第 1 0 条 個人情報保護管理者は、担当部署及び事業所が取り扱う個人情報に関する法令及びその他の規範（所属団体の定める指針等を含む）を特定し、維持する。

2．個人情報に関する法令及びその他の規範（所属団体の定める指針等を含む）を遵守する。

3．法令及びその他の規範（所属団体の定める指針等を含む）が改訂などされた場合及び業務の拡大などにより新たに必要とされる場合は、個人情報保護管理者が情報収集を行い、最新の状態に維持するように努める。

（内部規程の確立等）

第 1 1 条 個人情報保護管理者は、本マニュアルを確立し、維持し、適宜更新する。

（取得の原則）

第 1 2 条 個人情報の取得は、取得目的を明確に定めその目的の達成に必要な限度において行う

（取得方法の制限）

第 1 3 条 個人情報の取得は、適法かつ公正な手段によって行う。

（情報主体から直接取得する場合の措置）

第 1 4 条 情報主体から直接個人情報を取得する場合、担当者は、情報主体に対して、少なくとも、次の事項を記載した書面を交付し、当該情報の取得、利用、または提供に関する同意を得なければならない。

- （1）事業所の管理者の氏名または職名、所属および連絡先
- （2）個人情報の取得および利用の目的
- （3）その他必要な事項

（利用および提供の原則）

第 1 5 条 個人情報の利用は、原則として収集目的の範囲内で、具体的な業務に応じ権限を与えられた者のみが、業務の遂行上必要な限りにおいて行うことができる。

なお、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りではない。

- （1）法令の規定による場合
- （2）情報主体または公衆の生命、健康、財産等の重大な利益を保護するために必要な場合

（目的の範囲外の利用及び提供の場合の措置）

第 1 6 条 取得目的の範囲を超えて個人情報の利用及び提供を行う場合は、少なくとも第 1 6 条第 1 号から 5 号に示す事項を記載した書面を交付し、事前に情報主体の同意を得なければならない。

（個人情報の正確性確保）

第 17 条 個人情報は取得目的に応じ必要な範囲内において、正確かつ最新の状態で管理するものとし、次の事項を実施する。

- （1）重要個人情報及び取扱責任者が指定した個人情報は、所定の保管庫に収納し、施錠する。
- （2）前項の保管庫には、個人情報が保管されている旨を表示しない。
- （3）個人情報（手書きメモ類を含む）は、机上に放置せず、所定の綴りに収納する。

（個人情報の授受）

第 18 条 担当者は、個人情報を他の業務上、連携が必要な事業者及び委託先等との間で受け渡しを行う場合、第 3 者へ漏えいすることのないように、細心の注意を払う。

（個人情報の廃棄）

第 19 条 個人情報の廃棄は、焼却、破砕、完全消去など再利用できない状態に処分する。

（情報資産の持出の管理）

第 20 条 役職員及び個別業務の従事者は、あらゆる情報資産（情報機器、ソフトウェア、記録媒体、メール等）を事前の許可なく外に持ち出してはならない。

2. 前項に係らず、研究・発表その他の目的のために持ち出す場合、担当者は、個人情報保護管理者及び取扱管理者の許可を得る。

（個人情報利用の安全性の確保）

第 21 条 個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい又は個人情報への不当なアクセス等の危険に対して、技術面および組織面において合理的な安全対策を講ずるものとする。

（個人情報の秘密保持に関する従業者の責務）

第 22 条 個人情報の取得、利用又は提供に従事する者は、法令の規定、本マニュアルに従い、個人情報の秘密の保持に十分な注意を払い、かつ、その業務を行うものとする。

（開示の手続）

第 23 条 情報主体から自己の情報について開示を求められた場合、次の手順により内容及び情報主体（以下本条では「本人」という）確認をする。

（1）取扱管理者は、本人又は代理人から開示の求めがあった場合「個人情報開示等請求書」に開示を求める内容を記入し、提出を求め、これにより内容及び本人確認を行う。

（2）代理人による申請の場合、代理を委任したことを証明する書面の提出を求め、本人の代理人であることを確認する。この場合、次のいずれかに該当するときは、本人に委任の意思を確認するとともに、代理人の適正性、開示の範囲等について本人の意思を踏まえて対応する。

- a) 本人による具体的意思を確認できない包括的な委任に基づくとき
- b) 本人が代理人に委任した日から 3 ヶ月を超えているとき

2. 取扱管理者は、開示の求めを受け付けた場合、原則として3ヶ月以内に開示の範囲を決定し、本人又は代理人に開示する。対応に1ヶ月を超える場合は、その旨及び対応可能な期間を本人又は代理人に通知する。

3. 開示及びその範囲は、個人情報保護管理者及び取扱責任者は、関連法令に準拠し、かつ具体的に慎重に判断し決定する。

4. 開示することで、法第25条第1項各号のいずれかに該当する場合、及び次に示す事例に該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

a) 利用者の状況等について、家族や患者・利用者の関係者が担当者に情報提供を行っている場合に、これらの者の同意を得ずに利用者自身に当該情報を提供することにより、利用者と家族や利用者の関係者との人間関係が悪化するなど、これらの者の利益を害するおそれがある場合

5. 開示を求められた個人情報の全部又は一部を開示しない旨決定した場合、取扱管理者は、遅滞なく、「個人情報開示等通知書」にその理由を記入し、本人又は代理人へ交付し、本人に対してその理由を説明する。

6. 開示は、原則として、開示を決定した範囲の個人情報を記載した情報媒体の写しを提供する方法により行う。

7. 開示の結果、誤った情報があり、訂正又は削除（以下「訂正等」という）を求められた場合、取扱管理者は、原則として3ヶ月以内に必要な調査を行い、その求めが適正であると認められるときは訂正等を行う。この場合、担当者は、本人又は代理人にその旨を通知する。この対応に3ヶ月を超える場合は、「個人情報開示等通知書」にその旨及び対応可能な期間を記入し、本人又は代理人に通知し、本人に対してその理由を説明するよう努める。

8. 次のいずれかに該当する場合、開示しない。

(1) 訂正又は削除等に多額の費用を要する場合など当該措置を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるとき

(2) 訂正等の求めがあった場合であっても、

a) 利用目的から見て訂正等が必要でない場合、

b) 誤りである指摘が正しくない場合、

c) 訂正等の対象が事実でなく評価に関する情報である場合

(3) 訂正等の求めがあった場合であっても、手続違反等の指摘が正しくない場合

9. 取扱責任者は、前項の措置又は決定を行ったとき、又は行わない旨を決定したときは、遅滞なく、「個人情報開示等通知書」にその理由を記入し、個人情報保護管理者の承認を得た

後、本人又は代理人に対し通知し、本人に対してその理由を説明するよう努める。

10. 開示に係る費用として、本人又は代理人に対し、1件につき10頁（A4サイズ換算）まで1,000円、10頁を越えるごとに1,000円を加算した手数料の納入を求める。

（自己情報に関する権利）

第24 情報主体から自己の情報について開示を求められた場合、内容及び本人確認をし、情報主体本人からのものであることが確認できたときに限り、原則として3ヶ月以内にこれに応ずる。

2. 開示の結果、誤った情報があり、訂正または削除を求められた場合は、原則として3ヶ月以内にこれに応ずるとともに、訂正または削除を行った場合は、可能な範囲内で当該個人情報の受領者に対して通知を行う。

3. 前2項の対応に3ヶ月を超える場合は、その旨を情報主体に通知するとともに、対応可能な期間を通知する。

（自己情報の利用または提供の拒否権）

第25条 当社が保有している個人情報について、情報主体から自己の情報についての利用または第三者への提供を拒否された場合は、これに応ずる。ただし、公共の利益の保護または事務所もしくは個人情報の開示の対象となる第三者の法令に基づく権限の行使または義務の履行のために必要な場合、および社員情報の適正な管理運営のために必要な場合については、この限りではない。

（苦情及び相談への対応）

第26条 情報主体からの苦情及び相談等（以下「苦情等」という）について、迅速、誠実かつ確実に解決を図り、かつ適正な手順で対応する。担当者は、事業所外からの個人情報に関する苦情及び相談等（以下「苦情等」という）を受け付けたとき、次の事項を確認し、「相談苦情記録」に記録し、個人情報保護管理者及び代表社員へ報告する。

- （1）苦情等の内容、性質、及び問題の発生場所又はプロセス（相談、計画、生活援助などのプロセス）
- （2）申出者の希望
- （3）第三者への報告の要否

2. 担当者は、当該個人情報取扱管理者と協力して、苦情等の内容の分析及び原因調査を行い、次のいずれかの方法による再発防止等の解決策を立案し、個人情報保護管理者の承認を得る。

- （1）苦情等の原因を除去又は是正する。
- （2）申出者の特別の承認を得る。
- （3）本来の意図された利用ができないようにする。

3. 苦情対応担当者は、解決策について、申出者へ説明又は話し合いをし、その同意を得る。

4. 当該個人情報取扱管理者は、苦情の対象となった個人情報の不備な利用ができないように、識別、隔離等適切な処置をとる。

（代表社員による見直し）

第 27 条 代表社員は、適切な個人情報保護を維持するために、毎年 1 回（原則として 3 月）、個人情報保護方針等の見直しを行う。

（就業規則の適用）

第 28 条 本マニュアルに基づいて作成された規則に故意に違反したもの、あるいは自らの職務を適正に遂行していれば違反を知り得たすべての役職員は、就業規則に基づき解雇を含む懲戒の対象となる。

（改廃及び所管等）

第 29 条 本マニュアルの改廃は、個人情報保護管理者が立案し、審議を経て代表社員が決定する。

以上